



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el
gobierno regional de Piura

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pintado Morales Yuly Armendia (ORCID: 0000-0003-0346-1331)

ASESOR:

Dr. Alarcón Díaz Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Piura - Perú

2020

DEDICATORIA

Con cariño para mi amado esposo y siempre recordado Alberto que QEPD y QDDG, por ser la luz que desde los cielos me ilumina y a mi hijo, por ser la fuerza de mi superación en mi vida profesional y personal.

Yuly Armendia

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, a mi familia, en especial a mi hijo por su apoyo y comprensión durante este tiempo de estudio, a mi asesor de tesis por su empatía, asesoramiento y apoyo incondicional para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Yuly Armendia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, criterios de selección, muestra, muestro y unidad de análisis.	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Identificación del grado de desarrollo de la simplificación administrativa	17
Tabla 2: Establecimiento del grado de desarrollo de la satisfacción de los usuarios	18
Tabla 3: Análisis de resultados	19
Tabla 4. Prueba de normalidad	20
Tabla 5: Prueba de hipótesis	20

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio aplicado, con diseño no experimental correlacional. Se empleó un grupo de estudio integrado por 79 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,958, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados involucran un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del proceso se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere optimizar el grado de desarrollo de la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura.

Palabras clave: Simplificación, administrativa, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

This research work aims to determine the level of relationship that exists between administrative simplification and user satisfaction in the Piura regional government. The thesis approach corresponds to an applied study, with a non-experimental correlational design. A study group made up of 79 workers was used, a questionnaire consisting of 40 items was applied to them, the validity of which was determined by expert judgment and reliability through the Cronbach's Alpha, around 0.958, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the existing relationship level. After the process, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to optimize the degree of development of administrative simplification and user satisfaction in the Piura regional government.

Keywords: Administrative, simplification, user, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, los procedimientos administrativos que gestionan las entidades suelen mostrarse muy tediosos y lentos, convirtiéndose en una angustia constante para los administrados, en un escenario, difícilmente justificable para dilatarlos y por el contrario se encuentran en el imperativo de ser muy diligentes, en cuyo ámbito la simplificación administrativa juega un rol muy relevante, al circunscribirse como un atenuante para destrabar las cargas burocráticas y facilitar los trámites a los usuarios.

Los ciudadanos que gestionan los procedimientos de las instituciones públicas por diferentes actividades, ya sea como usuarios en nombre propio o con razón social, se sienten insatisfechos en la exigencia de documentación, tiempos y tasas como parte del inicio de un trámite o prestación en una administración lenta, que pone asimismo obstáculos y prohibiciones para la apertura a las diversas actividades públicas que los usuarios solicitan. (Díaz, 2017).

El Perú actual demanda de las organizaciones estatales una actuación más ágil y utilitaria ofreciendo trámites y servicios administrativos eficaces y apropiados para la colectividad (Muñoz, 2011), otorgando a su accionar la máxima dinámica posible, evitando meros formalismos (Congreso de la República, 2001), al amparo de una perspectiva de calidad y perfeccionamiento permanente, con ética y transparencia (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013), porque la administración estatal está a merced de los usuarios, la ciudadanía no está para servir al gobierno (Maraví, 2000).

El régimen de simplificación administrativa necesita orientar el accionar de las instituciones estatales a ofrecer gestiones y servicios inherentes al funcionamiento administrativo con caracteres meritorios y oportunos para la ciudadanía, sobre la base de criterios de facilidad, calidad, perfeccionamiento constante, análisis coste-beneficio e intervención ciudadana (Muñoz, 2011).

En este marco, la administración en el gobierno regional de Piura necesita dinamizar los procedimientos administrativos, reduciendo las vallas y barreras que impidan una mayor eficiencia y eficacia y permitan la satisfacción de los usuarios, poniendo a la disposición prestaciones que se ajusten a las demandas, diversidades y expectativas.

Un usuario es el administrado o grupos de ciudadanos que realizan ciertas actividades en su vida cotidiana y experimenta la necesidad de cubrirlas (Hernández, 2011), en cuyo contexto la razón de ser del gobierno regional de Piura es ofrecer un servicio de calidad que garantice la cobertura de la insuficiencia o esperanza de los administrados, procurando la indagación firme de la complacencia de las insuficiencias para los usuarios (Castañeda, 2018), no obstante hay que considerar que la satisfacción es personal, difiere entre personas, por tanto resulta complicado observarla en forma directa (Dávila, 2019).

Así pues, en este razonamiento, varios estudiosos recalcan que la complacencia de las personas es uno de los componentes básicos de la gestión de las entidades ya que constituye un significativo indicador de calidad en la atención (Fátima, Días da Silva y Marques, 2015), puesto que en la actualidad, en todas las naciones se percibe inquietud por valorar el nivel de los servicios que brindan (Rocha, Zaira y Atúncar, 2017), por lo que deben fortalecer su desempeño en términos de eficiencia y eficacia (Hernández, Nogueira, Medina y Marqués, 2013).

Como es de verse la complacencia de las insuficiencias y perspectivas para los administrados es una excelente actuación siendo fundamental para el cambio de la organización, enmarcada en la capacidad de respuesta y en la predisposición y mejor voluntad de ofrecer ayuda a los interesados y suministrarles una prestación expedita y pertinente (Sandoval, Díaz, Vásquez, Vera, Vásquez y Yacarini, 2018). La importancia de ofrecer un servicio de calidad y de que los usuarios se muestren satisfechos suministra trascendentes beneficios, tanto para las entidades como para los administrados (Ros, 2016), escenarios que deben ser considerados por el gobierno regional de Piura.

De la realidad problemática expuesta se plantea la pregunta de investigación: ¿Cómo la simplificación administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura?

La investigación se justifica teóricamente, ya que mediante su actuación sirve para contribuir al conocimiento científico orientado a la búsqueda de la comprensión de la problemática asociado con la correlación que se da entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios. A partir del contexto práctico busca que sus resultados tengan una aplicación concreta en la realidad, mediante la implementación de estrategias pertinentes que contribuyan a la solución de la problemática y metodológicamente, el uso de instrumentos, válidos y confiables podrán, a su vez, ser utilizados en otros trabajos de investigación.

De la misma manera se plantea el objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. Asimismo, se formulan los objetivos específicos que contribuirán al cumplimiento del objetivo general: Identificar el grado de desarrollo de la simplificación administrativa en el gobierno regional de Piura. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. Analizar el grado de relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura.

Con los argumentos expuestos se formula la hipótesis: H_1 : La simplificación administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. H_0 : La simplificación administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura.

II. MARCO TEÓRICO

Con anterioridad se han realizado diversos estudios sobre la temática de investigación, en el contexto internacional Esparza (2014), en su tesis denominada la simplificación administrativa como paso previo a la implantación de la administración electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia concluyó que, la simplificación administrativa representa un beneficio al administrado, ya que en la praxis se disminuyen las demoras en la tramitación, las barreras y obstáculos que permiten acceder a las prestaciones de forma ágil y más sencillas, mecanismos que han sido considerados en la materialización del presente investigación.

Asimismo, Trayter (2016) sobre la simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención expuesta en la Revista Aragonesa de Administración Pública, concluyó que uno de los puntos de partida de la simplificación administrativa reside en la excesiva regulación normativa que establecen trabas en el libre acceso al mercado, siendo necesario aplicarla en todos los niveles, parámetros bajo los cuales debe regirse el gobierno regional de Piura y que por su parte sirven de valiosa ayuda para la realización del presente estudio.

Rocca (2016) en su investigación, satisfacción del usuario en el ámbito del sector público, la Plata, Argentina determinó luego de analizar los resultados que la eficacia y la eficiencia de la prestación, el desempeño de las actividades en tiempo y forma o el provecho de los trabajadores en dar solución a los diferentes problemas, son particularidades de las prestaciones que los administrados ponderan por arriba de distintos aspectos, estándares que han servido de notable apoyo en la estructuración de la presente investigación.

En el entorno nacional, Asca y Rodas (2017), en su investigación titulada los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro, Lima expresa que, las entidades del Estado se encuentran en el imperativo de modernizarse y generar servicios de calidad que

contribuyan a la satisfacción de las diferentes insuficiencias de los usuarios; no obstante haberse realizado innumerables esfuerzos en materia de simplificación administrativa, la realidad no ha cambiado, porque continúa focalizado como uno de los países más burocráticos de América Latina y el gobierno regional de Piura no es la excepción.

Asimismo, en el ámbito local, Najjar (2019), en su investigación simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Es salud. Piura, concluyó que la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del administrado es buena, lo que representa que el administrado percibe satisfacción a través de la reducción de barreras y tasas excusadas de los tramites y prestaciones. La fase de simplificar irroga el trabajo de eliminación de normas obsoletas, de igual manera la modificación de medidas que faciliten más agilidad, claridad para las actividades, trámites y prestaciones diversas que solicita el usuario. (Solís, 2008).

Las investigaciones precitadas han servido de considerable ayuda, ya que coadyuvaron a la realización de este aporte al conocimiento, toda vez, que a partir de los cuales se delinearon los mecanismos inherentes al nivel de relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura.

Es por eso que resulta muy relevante, a su vez considerar las concepciones teóricas que favorecen esta investigación. Así la teoría del procedimiento administrativo general sirve de sustento, en el sentido que establece, que constituye un deber insoslayable por parte de las autoridades, en el marco del procedimiento vigilar por la eficacia de los hechos procedimentales, gestionando reducción en los trámites, sin más formulismos que los principales que aseguren el acatamiento irrestricto a los derechos para los usuarios (Congreso de la República, 2001).

En este contexto, advierte que las autoridades que rigen el procedimiento administrativo necesitan accionar con respeto absoluto a la Carta Magna, a la ley y al derecho al amparo del principio de legalidad (Congreso de la República, 2001).

Los procedimientos administrativos, en el gobierno regional de Piura deben

realizarse bajo parámetros diligentes y dinámicos que simplifiquen las actuaciones, soslayando la carga burocrática, así como los trámites que los constituyen reduciendo la complejidad del marco normativo, mejorando el servicio que ofrecen las áreas respectivas y minimizando el número de acciones administrativas (Alguacil, 2014).

A su vez, la teoría de la revolución de la gestión de Drucker (1954), fundamenta el presente trabajo de investigación en el sentido que, para este experto, gestión es suministrar saber para averiguar de qué manera el saber existente puede ser aplicado a generar resultados. Los gerentes son los responsables de la aplicación y rendimiento del saber, en la medida que no se sabe cómo será el mundo post capitalista, porque lo único que se sabe es que será diferente, debido a que el recurso primario de la nueva generación sería el saber, que aplicado al saber mismo va a generar la revolución de la gestión, que desplazaría al capital y al trabajo.

Al respecto precisa, que la gestión se encuentra en un periodo de transformación, en cuyo escenario, la entidad moderna debe estar preparada para experimentar cambios recurrentes y por tanto necesita empeñarse en hasta tres prácticas: el mejoramiento constante de todo lo que realiza, la explotación de sus conocimientos y la innovación; no obstante se percibe que en las organizaciones es frecuente verificar que personas que jamás recibieron perfeccionamiento para ser gestores se encuentran en posiciones de gestión (Drucker, 1954), no obstante el gobierno regional de Piura requiere modernizarse, anticipando el futuro, plasmándolo en planes estratégicos que garanticen un servicio de calidad a los usuarios, tratando en lo posible de minimizar la carga burocrática.

Por lo mismo, el mencionado estudio de investigación se sustenta en la teoría bifactorial de Herzberg (1959), quien sostiene que, la actividad más importante de las personas es el trabajo. Además, afirma que la satisfacción en el trabajo y la insatisfacción en la tarea constituyen dos resultados que proceden de dos formas de formas de experiencia distintas, siendo lo ideal que la entidad tenga como propósito la calidad orientada a satisfacer a sus clientes en todas sus transacciones.

Aquellos factores que generan agrado adquieren la connotación de motivadores y los que actúan impidiendo la insatisfacción se les llama higiénicos. Los primeros se encuentran asociados con el contenido de la tarea en sí misma como el compromiso o el agradecimiento. Los otros se vinculan con el escenario laboral (Buenaño, 2019).

Los factores de higiene son aquellas fuentes de insatisfacción, porque trastocan el ecosistema de labores y preservarlos en perfectas condiciones sería pertinente para evitar disconformidades, que lograrían ubicar el desempeño muy por debajo de sus niveles y por tanto la prestación que se les brinda a los administrados no sería la más idónea. Así se tiene: situaciones de trabajo, vida individual, seguridad, posición, interacciones con sus pares (Vanina, 2016).

De acuerdo con esta teoría constituye una exigencia que el gobierno regional de Piura dedique más esmero e inversión en beneficio de los perfiles de puestos, a la recompensa de los logros y el soporte a la evolución y progreso en relación de los factores de higiene, los efectos en términos de utilidad y complacencia a personas se agrandarían marcadamente.

La teoría del bienestar de Seligman (1998), sostiene, por su parte, el presente trabajo de investigación, refiere que es pertinente procurar la edificación de los escenarios necesarios para vivir una existencia completa y alcanzar un óptimo funcionamiento humano y concebir que la subsistencia merezca ser útil para los seres humanos (Ibarra, 2017), quienes al apreciar satisfechas sus insuficiencias en el presente observarán con expectativa y de manera alentadora el futuro (Duarte y Elías, 2007).

El bienestar constituye el conglomerado de elementos que actúan en la calidad de existencia de los individuos y que admiten que su vida ostente todos aquellos factores que traigan consigo la calma y la complacencia de las personas (Reyes y Oslund, 2014), asociados con las capacidades, las oportunidades, las ventajas y otros elementos no cuantificables que se describen a la calidad de subsistencia de las personas (Sen y Naussbaum, 1996).

Seligman (1998), propone que hay tres componentes que consiguen

aproximar a los individuos a vivir una vida plena: el primero relacionado aquellos sentimientos efectivos, el segundo componente es concerniente a la responsabilidad, de lo cual se pide disfrutar lo que se hace y examinar las resistencias que los seres humanos tienen y el tercer componente tiene relación con la connotación que la humanidad le da a su vida, y radica en emplear las fortalezas particulares para socorrer a los demás.

Es trascendental indicar que últimamente Seligman añadió un componente de estudio, y éste se halla afín con los vínculos reales, la vida social y las relaciones e intercambios que se forman con los individuos. (Castro, 2010), los cuales tienen que desarrollarse de manera coherente en el gobierno regional de Piura.

Por tanto, la simplificación administrativa es la optimización del desarrollo de capacidades y de la prestación de servicios brindados por los servidores públicos a los administrados mediante una eficiente y eficaz administración que logre cumplir y/o satisfacer los requerimientos y/o solicitudes de las personas, asimismo, cumplir los propósitos y metas institucionales (Solís, 2018).

La simplificación administrativa constituye proyectos y determinadas medidas de gobierno dirigidas a eliminar los obstáculos, trabas de los procedimientos administrativos y servicios públicos (Llatas, 2008); es decir, es delineada, regulada y vigilada a través del Gobierno en el marco de un proceso orientado a la eliminación de exigencias y diligencias, para conferir más velocidad y accesibilidad en la ejecución de las prestaciones en las dependencias públicas (Geovany, 2007).

Al respecto, los procedimientos administrativos constituyen una de las dimensiones de la simplificación administrativa, en el escenario del citado estudio de investigación, los cuales son determinados como pilares principales del derecho administrativo, porque a través de ellos los usuarios podrían tener la seguridad de que los trámites que realizan en una organización estatal se llevan a cabo en forma seria y responsable, acorde con el cuerpo normativo (Pérez y Gardey, 2012) y que, los actos y diligencias tramitados conducirán a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos individuales a favor de ellos (Peraltila, 2010).

Por lo mismo, las tecnologías de la información constituyen otra de las dimensiones de la variable de estudio, por las cuales el Estado debe implementar mecanismos virtuales que faciliten el acceso a la información y permitan retroalimentarse de las recomendaciones y puntos de vista vertidas por los usuarios del servicio (Rosado, 2017), estos mecanismos al anonimizar a los colaboradores contribuyen a ampliar la concurrencia de ciudadanos en la administración pública (Ircañaupa, 2018).

Se considera que vienen a ser las acciones que permiten el manejo y tratamiento de la información, a través de agrupación de datos, señales o conocimientos registrados sobre soportes físicos diversos. Asimismo, con las tecnologías de la información y otras reformas, los gobiernos pueden ofrecer prestaciones de manera oportuna, eficiente, económica, equitativa, transparente y libre de corrupción (Rucoba, 2020).

De igual manera, la calidad del servicio se enmarca como otra de las dimensiones de la simplificación administrativa, la cual genera muy buenas expectativas de quienes lo reciben (Ñahurima, 2015), reflejada en la satisfacción del usuario, aún cuando sus apreciaciones resulten ser cambiantes, sujetas a sus expectativas, las que se originan en un contexto de absoluto dinamismo desde la perspectiva económica y social (Arias, 2013).

La calidad garantiza medidas apropiadas para una prestación total, oportuna, abierta, dinámica y constante. Es el nivel excelente que deberá lograr una prestación (Congreso de la República, 2003). La calidad es un proceso para adecuarse a las necesidades del cliente dando el uso satisfactorio del producto o servicio. (Juran y Gryna, 1998), tratando de cubrir las expectativas y las percepciones de la atención recibida (Siancas y Liza, 2016), por las cuales los usuarios se muestren satisfechos con la entidad (Paripancca, 2019).

El conocimiento interno constituye otra de las dimensiones de la variable de estudio y está referido a los saberes que deben tener los trabajadores con respecto a la organización interna de la entidad, conocimiento de los procedimientos y servicios, protocolos de atención, la capacitación e inducción que requiera el perfil del puesto para su desempeño.

En la misma línea, la satisfacción de los usuarios comprende otra de las variables de la presente investigación y es considerada como la valoración que efectúa el usuario en relación de un beneficio o prestación, en condición de respuesta a sus insuficiencias y perspectivas (Riqueros, 2017), las cuales son estructuradas en función de las particularidades y la confirmación que se producen cuando el trabajo del producto o servicio se presenta de la forma en que se esperaba (Liljander y Strandvik, 1995).

La satisfacción de los usuarios está en estrecha relación con el desarrollo de las particularidades del producto o servicio observadas por el usuario (Paucar, 2019), entiéndase por desarrollo a la calidad del servicio que se recibe (Fornell, Johnson y Anderson 1996), no obstante, el usuario tiene perspectivas previas a tomar la prestación y apreciación una vez terminada la atención (López, 2012), en razón de ello, si se ofrece una prestación veraz, conveniente, ética y acertada al administrado, la calidad del servicio se perfecciona y se convierte en personas satisfechas (Paiva, 2018).

En tal sentido, la empatía corresponde a una de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios, la cual se concibe como el beneficio y calidad de esmero personalizado que brindan las entidades para los usuarios (Torres y Vásquez, 2015), el esfuerzo por conocer la perspectiva del usuario a través de la atención idónea, horarios de trabajo convenientes, empleados que ofrecen orientación al ciudadano.

Por otro lado, la mejora continua es otra de las dimensiones de la variable de estudio, referida a la adaptación de la entidad, a las transformaciones que se presentan en el medio, promoviendo la evaluación recurrente a los trabajadores (Arteaga, 2016), comprendiendo que de los errores se aprende y que en todo caso se tiene que mejorar el servicio, atendiendo los reclamos, escuchando las sugerencias de los usuarios para ofrecer respuesta oportuna y retroalimentar las competencias de atención de los servicios (Requejo, 2020).

Igualmente, la valoración de la satisfacción está circunscrita como otra de las dimensiones de la variable de estudio, es decir que un servicio público es de calidad cuando cumple en un todo con los requerimientos del usuario, por lo tanto, es necesario tomar conocimiento de la medición de la valoración de la satisfacción del usuario y para esto es indispensable conocer cuál es la expectativa que tiene del servicio y cuál es la percepción que obtiene en la prestación del mismo (Roca, 2016).

De igual manera, los aspectos tangibles constituyen otra de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, en la medida que son importantes, porque influyen en la calidad del servicio, a través del aspecto de las infraestructuras físicas y dispositivos con los que se cuenta, el personal que labora y los materiales que se emplean para ofrecer el servicio que satisfaga a los usuarios (Zeithaml y Bitner, 2002).

III. METODOLOGÍA

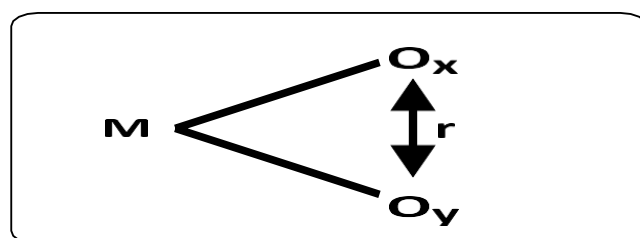
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

La investigación ha sido de tipo aplicada, porque ha contribuido a la solución de la problemática relacionada con el tema (Congreso de la República, 2018), vinculado con la relación existente entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios.

Diseño de la Investigación.

Esta investigación se ha realizado bajo el diseño no experimental correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) un diseño no experimental es aquel que se lleva a cabo sin que premeditadamente se manipulen las variables de estudio, además que solamente se fundamenta en la observación y descripción del fenómeno como tal, dentro del campo donde se realiza. Correlacional, porque se procedió a conocer el nivel de relación que existe entre dos variables en un contexto en particular (Hernández, et.al., 2014).

Considerando la esencia del estudio, el diseño de la investigación es no experimental correlacional, tal como se manifiesta en la siguiente representación.



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables.

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable 1: Simplificación administrativa.

Definición conceptual

Proceso eficaz y pertinente de los trámites procedimentales que la colectividad realiza ante la gestión gubernamental (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Definición operacional

La variable ha sido operacionalizada considerando las dimensiones procedimientos administrativos, tecnologías de la información, calidad del servicio y conocimiento interno, valoradas a través de la aplicación de un cuestionario de 20 ítems.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios. Definición conceptual

Valoración que efectúa el usuario en relación de un producto o servicio, en condición de respuesta a sus insuficiencias y perspectivas (Riqueros, 2017).

Definición operacional

La variable ha sido operacionalizada considerando las dimensiones empatía, mejora continua, valoración de la satisfacción y aspectos tangibles, valoradas a través de la aplicación de un cuestionario de 20 ítems.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), viene a ser todos los individuos que presentan iguales particularidades en relación a un problema, mediante el cual se desarrollará una investigación. Las pautas que detallan las particularidades que los habitantes deben poseer se califican como reglas de elegibilidad o criterios de selección (Arias, Villasís y Miranda, 2016).

En la presente investigación, los criterios de inclusión son los que han delimitado a la población elegible, la cual la integraron 100 trabajadores que laboran en la entidad gobierno regional de Piura, cuyas características son las siguientes: Sus edades oscilan entre 25 a 65 años. Son hombres y mujeres. Nivel de educación: secundaria y superior. Estrato social medio y a partir del criterio de exclusión no se han considerado participantes.

Muestra

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es una parte o cantidad pequeña de un total de personas. Está conformada por 79 trabajadores, entre hombres y mujeres que cumplieron los criterios de selección, cuya determinación del tamaño se ha considerado en el anexo 5: (Cálculo del tamaño de la muestra).

Muestreo

Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple. A partir de la población se seleccionaron al azar el número de sujetos necesario para completar la muestra a estudiar (Otzen y Manterola, 2017).

Unidad de análisis

El grupo de estudio estuvo integrado por trabajadores que laboran en el gobierno regional de Piura, con las mismas características, seleccionados de la población para conformar la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

En el acopio de la información se usó ciertas técnicas sobre investigación considerándose que éstas son el conjunto de procedimientos que se tienen en cuenta para la recopilación de la información generada por la unidad de estudios. Para este trabajo de investigación se empleó las siguientes técnicas:

Técnica de encuesta, que permitió al investigador recoger datos muy valiosos de una determinada realidad respecto del objetivo de estudio, es decir las diferentes opiniones de los integrantes del grupo de estudio.

Técnica de la observación, es la inspección y estudio efectuado por el investigador, a través de sus propios sentidos en torno a hechos de interés (Sierra y Bravo, 1984, citados por Díaz, 2011).

Instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), vienen a ser los distintos mecanismos en que se basa el científico para la recolección de la información sustraída de la muestra o población. Se utilizó en el presente trabajo de estudio:

El cuestionario: grupo de interrogaciones sistemáticas mediante categorización de indicadores de estudio, las mismas que podrían ser dicotómicas, de elección múltiple, que son estimadas interrogantes cerradas. Fue validado a juicio de expertos y determinada la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach

Ficha de observación: Lista de peculiaridades que permiten comprobar el desempeño de un acto, actividad o trámite administrativo.

Procedimientos:

La recolección de información ha sido realizada considerando el marco teórico y el cuadro de operacionalización de variables de los cuales, a partir de los indicadores ha sido elaborado el instrumento que valoró el desempeño de ambas variables, que antes de su aplicación pasó por la validación de juicio de expertos. Se han establecido coordinaciones con la entidad en la que tuvo lugar el estudio, a fin de obtener la autorización correspondiente.

Método de análisis de datos:

La información se trabajó en tablas, en cuyo marco se explicaron los resultados empleando la estadística descriptiva a través de las aplicaciones Excel y SPSS. Se suministraron los equipos de recolección de la data almacenándose informaciones importantes, las que fueron estructuradas de manera estadística para una mejor ilustración y definición por el investigador. Se utilizó: la media aritmética, permitiendo contar con el valor promedio de la muestra de estudio.

De igual manera, se usó la desviación estándar, la cual nos permitió publicar el nivel en que las referencias numéricas se trabajaron cercanas al valor promedio. Asimismo, el coeficiente de variabilidad sirvió para constatar la homogeneidad del grupo participante en la investigación.

Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación cumplió con todos los aspectos éticos de conformidad a lo normado en el diseño de la investigación de la Universidad César Vallejo el mismo que establece en sus formatos el método a utilizar para el desarrollo del estudio. Asimismo, preciso que se respetó la autoría de la información de libros y trabajos que se utilizaron, y que se citaron a través de las referencias de los investigadores con sus informaciones correspondientes. En ese sentido, se asumió todos los inconvenientes que se pudieron dar en el presente estudio. Este trabajo es de autoría propia, se utilizaron las normas APA y se desarrolló previa autorización de la entidad en la que se realizó la investigación.

IV. RESULTADOS

Se presentan los resultados arrojados a partir del instrumento aplicado al grupo de estudio. Se efectuó mediante tablas, según baremo.

Tabla 1: Identificación del grado de desarrollo de la simplificación administrativa.

Niveles	Procedimientos administrativos			Tecnologías de la información			Calidad del servicio			Conocimiento interno		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	6	7,6	$\bar{X} = 11,27$	12	15,2	$\bar{X} = 12,09$	5	6,3	$\bar{X} = 11,01$	9	11,4	$\bar{X} = 11,77$
Medio	8	10,1	$S = 2,94$	9	11,4	$S = 3,72$	6	7,6	$S = 2,70$	10	12,7	$S = 3,40$
Bajo	65	82,3	$CV = 26,09\%$	58	73,4	$CV = 30,77\%$	68	86,1	$CV = 24,52\%$	60	75,9	$CV = 28,89\%$
Total	79	100		79	100		79	100		79	100	

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Fecha: mayo 2020

De los resultados obtenidos respecto al grado de desarrollo de la simplificación administrativa, el grupo de estudio la percibió en un nivel bajo. En la dimensión procedimientos administrativos, 82,3%; dimensión tecnologías de la información, 73,4%; dimensión calidad del servicio, 86,1% y dimensión conocimiento interno, 75,9%, lo cual implica que el gobierno regional de Piura necesita optimizar los procedimientos administrativos relacionados con la gestión institucional.

Tabla 2: Establecimiento del nivel de satisfacción de los usuarios.

Niveles	Empatía			Mejora continua			Valoración de la satisfacción			Aspectos tangibles		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	62	10,1	$\bar{X} = 11,58$	5	6,3	$\bar{X} = 11,01$	4	5,1	$\bar{X} = 10,82$	12	15,2	$\bar{X} = 14,75$
Medio	9	11,4	$S = 3,26$	6	7,6	$S = 2,70$	5	6,3	$S = 2,46$	51	64,6	$S = 2,99$
Bajo	8	78,5	$CV = 28,15\%$	68	86,1	$CV = 24,52\%$	70	88,6	$CV = 22,74\%$	12	20,2	$CV = 20,27\%$
Total	79	100		79	100		79	100		79	100	

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Fecha: mayo 2020

De los resultados obtenidos respecto al nivel de satisfacción de los usuarios, el grupo de estudio la percibió en un nivel bajo. En la dimensión empatía, 78,5%; dimensión mejora continua, 86,1%; dimensión valoración de la satisfacción, 88,6% y dimensión aspectos tangibles, 20,2%, lo cual implica que el gobierno regional de Piura necesita mejorar la satisfacción de los usuarios en la tramitación de los procedimientos y prestaciones relacionados con la gestión institucional.

Tabla 3: Análisis de los resultados

Niveles	Procedimientos administrativos		Tecnologías de la información		Calidad del servicio		Conocimiento interno		Empatía		Mejora continua		Valoración de la satisfacción		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	6	7,6	12	15,2	5	6,3	9	11,4	8	10,1	5	6,3	4	5,1	12	15,2
Medio	8	10,1	9	11,4	6	7,6	10	12,7	9	11,4	6	7,6	5	6,3	51	64,6
Bajo	65	82,3	58	73,4	68	86,1	60	75,9	62	78,5	68	86,1	70	88,6	16	20,2
Total	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Fecha: mayo 2020

En cuanto a los hallazgos arrojados se visualiza que el gobierno regional de Piura necesita optimizar la simplificación administrativa relacionada a los procedimientos administrativos, tecnologías de la información, calidad del servicio y conocimiento interno, dentro del marco de la simplificación administrativa. Asimismo, es necesario que se fortalezca las dimensiones: empatía, mejora continua, valoración de la satisfacción y los aspectos tangibles asociada con la satisfacción de los usuarios que tramitan procedimientos y servicios en el gobierno regional de Piura.

Tabla 4: Prueba de normalidad**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

Variables	Estadístico	f	Sig
Simplificación administrativa	.403	79	.000
Satisfacción de los usuarios	.415	79	.000

Fuente: Data de resultados

En la tabla 4 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05

Tabla 5: Prueba de hipótesis**Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)**

Rho de Spearman		V1: Simplificación administrativa	V2: Satisfacción de los usuarios
	V1: Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.322
	N		.004
		79	
	V2: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	.322
	Sig (bilateral)		1.000
	N		.004
		79	79

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De la tabla 5 se desprende que, como p valor (Sig. (bilateral)) es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula. A un nivel de significación del 5%, existen suficientes evidencias para concluir que la variable simplificación administrativa está correlacionada (asociada) con la variable satisfacción de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

De la evaluación de los resultados recogidos en cada una de las dimensiones se deduce que el desarrollo de la simplificación administrativa en el gobierno regional de Piura requiere ser optimizada, toda vez que existe un gran porcentaje de integrantes del grupo de estudio que lo aprecian en un nivel bajo, en cuyo contexto, respecto a los procedimientos administrativos, el 82% lo aprecian, precisamente, en un nivel bajo; lo mismo ocurre con las otras dimensiones; el 73%, en tecnologías de la información; el 86%, en calidad dl servicio; el 76%, en conocimiento interno; lo cual amerita que para tal efecto, la simplificación debe desburocratizar la gestión administrativa, a través de la eliminación de trámites burocráticos e innecesarios, reducir tiempos y costos en los procedimientos, lo que significa que sin esta actividad los usuarios que demandan procedimientos, así como prestaciones en las dependencias estatales al no percibir la simplificación administrativa tienen muy pocas probabilidades para la accesibilidad de la prestación de una forma transparente, ágil y sin burocracia..

En ese marco de resultados, tenemos que La simplificación administrativa constituye proyectos y determinadas medidas de gobierno dirigidas a eliminar los obstáculos, trabas de los procedimientos administrativos y servicios públicos (Llatas, 2008); es decir, es delineada, regulada y vigilada a través del Gobierno en el marco de un proceso orientado a la eliminación de exigencias y procedimientos, para conferir más velocidad y accesibilidad en la ejecución de las prestaciones en las dependencias públicas (Geovany, 2007).

Para ello, la teoría del procedimiento administrativo general, sustenta dicho análisis, en el sentido que establece, que constituye un deber insoslayable por parte de las autoridades, en el marco del procedimiento vigilar por la eficiencia de los actos administrativos, gestionando simplificar los expedientes, con menos formulismos que los principales que aseguren el acatamiento irrestricto a los derechos para los usuarios (Congreso de la República, 2001).

En este contexto, advierte que las autoridades que rigen el procedimiento administrativo necesitan accionar con respeto absoluto a la Carta Magna, a la ley y al derecho, al amparo del principio de legalidad, considerando que los administrados gozan de las prerrogativas y garantía del debido procedimiento (Congreso de la República, 2001).

A su vez, la teoría de la revolución de la gestión de Drucker (1994) fundamenta el presente trabajo de investigación en el sentido que para este experto, gestión es suministrar saber para averiguar de qué manera el saber existente puede ser aplicado a generar resultados. Los gerentes son los responsables de la aplicación y rendimiento del saber, en la medida que no se sabe cómo será el mundo post capitalista, porque lo único que se sabe es que será diferente, debido a que el recurso primario de la nueva generación sería el saber, que aplicado al saber mismo va a generar la revolución de la gestión, que desplazaría al capital y al trabajo.

Al respecto precisa, que la gestión se encuentra en un periodo de transformación, en cuyo escenario, la entidad moderna debe estar preparada para experimentar cambios recurrentes y por tanto necesita empeñarse en hasta tres prácticas: el mejoramiento constante de todo lo que realiza, la explotación de sus conocimientos y la innovación; no obstante se percibe que en las organizaciones es frecuente verificar que personas que jamás recibieron perfeccionamiento para ser gestores se encuentran en posiciones de gestión (Drucker, 1994), no obstante el gobierno regional de Piura requiere modernizarse, anticipando el futuro, plasmándolo en planes estratégicos que garanticen un servicio de calidad a los usuarios, tratando en lo posible de minimizar la carga burocrática.

Este escenario es reforzado por Asca y Rodas, (2017) quien realizó un estudio respecto a los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro, Lima. Expresa que, las entidades del Estado se encuentran en el imperativo de modernizarse y generar servicios de calidad que contribuyan a la satisfacción de las diferentes insuficiencias de los usuarios; no obstante haberse realizado innumerables

esfuerzos en materia de simplificación administrativa, la realidad no ha cambiado, porque continúa focalizado como uno de los países más burocráticos de América Latina y el gobierno regional de Piura no es la excepción.

En ese sentido, de los resultados recogidos en el citado estudio se visualiza, que el gobierno regional de Piura igualmente necesita fortalecer la satisfacción del usuario, en razón que su desempeño ha sido percibido por los participantes del grupo de estudio en un nivel bajo; en la dimensión empatía, 78%, en mejora continua 86%, en valoración de la satisfacción, 88% , en aspectos tangibles, 20%; por tanto la percepción de la satisfacción de los usuarios es fundamental, tal como lo precisa (Riqueros, 2017) la Satisfacción, es la valoración que efectúa el individuo en relación de un bien o prestación, en condiciones del cual el bien o prestación responde a sus insuficiencias y perspectivas.

Al respecto, Paúcar, (2019) refiere que la satisfacción de los usuarios se halla claramente en relación con el trabajo de las particularidades de un bien o prestación observadas por el usuario. En cuyo contexto si se ofrece un servicio veraz, conveniente, ético y acertado al administrado, la calidad del servicio se perfecciona y se convierte en personas satisfechas (Paiva, 2018).

La teoría bifactorial de Herzberg (1959), quien sostiene que, la actividad más importante de las personas es el trabajo. Además, afirma que la satisfacción en el trabajo y la insatisfacción en la tarea constituyen dos resultados que proceden de formas de experiencia distintas, siendo lo ideal que la entidad tenga como propósito la calidad orientada a satisfacer a sus clientes en todas sus transacciones.

Aquellos factores que generan agrado adquieren la connotación de motivadores y los que actúan impidiendo la insatisfacción se les llama higiénicos. Los primeros se encuentran asociados con el contenido de la tarea en sí misma como el compromiso o el agradecimiento. Los otros se vinculan con el escenario laboral (Buenaño, 2019).

Los factores de higiene son aquellas fuentes de insatisfacción, porque trastocan el ecosistema de labores y preservarlos en perfectas condiciones sería pertinente para evitar disconformidades, que lograrían ubicar el desempeño muy por debajo de sus niveles y por tanto la prestación que se les brinda a los administrados no sería talvez la más idónea.

De acuerdo con esta teoría constituye una exigencia que el gobierno regional de Piura dedique más esmero e inversión en beneficio de los perfiles de puestos, a la recompensa de los logros y el soporte a la evolución y progreso en relación de los factores de higiene, los efectos en términos de utilidad y complacencia a personas se agrandarían marcadamente.

A su vez, La teoría del bienestar de Seligman (1998) sostiene, por su parte, el presente trabajo de investigación, refiere que es pertinente procurar la edificación de los escenarios necesarios para vivir una existencia completa y alcanzar un óptimo funcionamiento humano y concebir que la subsistencia merezca ser útil para los seres humanos (Ibarra, 2017). El bienestar constituye el conglomerado de elementos que actúan en la calidad de existencia de los individuos y que permiten que su vida ostente todos aquellos factores que traigan consigo la calma y la complacencia de las personas (Reyes y Oslund, 2014).

Seligman (1998), propone que hay tres componentes que consiguen aproximar a los individuos a vivir toda una existencia: el primero de ellos tiene que ver con los sentimientos efectivos, el segundo componentes concerniente a la responsabilidad, de lo cual se pide disfrutar lo que se hace y examinar las resistencias que los seres humanos tienen y el tercer componente se relaciona con el sentido o connotación que la humanidad le da a su existir, y radica en emplear las resistencias particulares para socorrer a los demás.

Es trascendental indicar que últimamente Seligman añadió un componente de estudio, y éste se haya a fin con los vínculos reales, la vida social y las relaciones e interacciones que se forman con los individuos. (Castro, 2010), los cuales tienen que desarrollarse de manera coherente en el gobierno regional de Piura.

En este ámbito, el gobierno regional de Piura debe convertirse en una entidad, dinámica, con procedimientos optimizados que ofrezca a los usuarios de manera eficiente y eficaz los servicios públicos, realizando una gestión de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Los hallazgos señalan que el grado de desarrollo de la simplificación administrativa en el gobierno regional de Piura, requiere ser optimizado, puesto que en la percepción del grupo de estudio; el nivel es bajo, así lo aprecia el 82% en los procedimientos administrativos; el 73% en tecnologías de la información; el 86% en calidad del servicio, y el 75% en conocimiento interno.
2. El nivel de satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura, presenta un impacto limitado de satisfacción, en el sentido que, el conjunto de participantes de la investigación lo observa como bajo, con un 78% en empatía; el 86% en mejora continua; el 88% en valorización de la satisfacción; el 20% en aspectos tangibles.
3. La simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda señalado que concurre una incidencia recíproca entre ambas variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. El gobierno regional de Piura debe considerar el presente trabajo como una herramienta que sea sostenible en el tiempo, en la búsqueda de la simplificación y optimización de los procedimientos administrativos.
2. Se sugiere que, el gobierno regional de Piura, a través de sus funcionarios y trabajadores, fortalezca la satisfacción de los usuarios, aplicando la empatía, mejora continua, la valorización de la satisfacción y los aspectos tangibles.
3. Se invoca a las autoridades del gobierno regional de Piura a que realicen de manera permanente una óptima simplificación administrativa, a fin de brindar atención de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios que demandan de ellos y acuden diariamente a las instalaciones de la entidad.

REFERENCIAS

- Alguacil, M. (2014). *La simplificación administrativa - Declaración responsable y comunicación previa*. Recuperado de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/simplificacion-administrativa-declaracion-responsable-670784997>.
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Arteaga, C. E, (2016). *Relación de la simplificación administrativa en la carga procesal del Juzgado Mixto de San José de Sisa –2015*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto-Perú.
- Asca, L., y Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Buenaño, SH. P. (2019). *Motivación laboral y calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.
- Castañeda, F.A. (2018). *Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Cajamarca-Perú.
- Castro A. (2010). *Fundamentos de Psicología Positiva*. Paidós: Buenos Aires.
- Congreso de la República (2001). *Ley de Procedimiento Administrativo General*. Lima -Perú.
- Congreso de la República (2003). *Ley General de Educación 28044*. Lima-Perú.
- Dávila, N.E. (2019). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N° 184, Mórrope, Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.

- Díaz, G (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la municipalidad distrital de Tumbán-2017. Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo. Lima -Perú.
- Duarte, T., y Elías, R. (2007). *Approximation to the well being theory*. Scientia et Technica Año XIII, No 37 (13).
- Drucker, Peter Ferdinand. *The Practice of Management*, Nueva York, Harper y Brown, 1994.
- España, C. (2014). *La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. España: Universidad de Murcia.
- Fátima, P., Días da Silva, M., y Marques, A. (2015). *Patient satisfaction with nursing care in an emergency service*. Investigación y Educación en Enfermería, 33(3), 473- 48.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., (1996). *The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings*. Journal of Marketing 60(4). 7-18.
- Geovany, G. (2007). *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la existencia de Fundes*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Hernández, A.; Nogueira, D.; Medina, A. y Marqués, M. (2013). *Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica*. R. Adm. São Paulo, v.48, n.4, pp.739-756.
- Hernández; Fernández y Baptista, (2014) *Metodología de la Investigación*. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill. 613p.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Revistas Científicas Complutenses, 354-356.

- Herzberg, F, (1959): *The Motivation to Work*. 2nd edn., New York: John Wiley y Sons, Inc.
- Ibarra, E., (2017). *Positive psychology: A new approach to the study of happiness*. Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación. 21(1), 96.
- Ircañaupa LL (2018) *Tecnología de la información y la calidad del servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Lima -Perú.
- Juran, J. y Gryna, (1998), *Planificación de la calidad*. Madrid, España, Editorial: Díaz de Santos.
- Llatas, M. (2008). *Simplificación Administrativa*. Chiclayo, Perú: Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1995). *The nature of customer relationships in services, dvances in Marketing and Service Management*. Colombia. Mc Graw Hill.
- López A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire”*. Tesis Doctoral. España. Universidad de Valencia.
- Maravi, M. (2000). *La simplificación administrativa un asunto complejo*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Muñoz, W. (2011). *La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Lima-Perú.
- Najar, M (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Es salud. Piura año 2019*: Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

- Ñahuirima, Y. (2015). *La calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. Apurímac.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227- 232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Paiva, P (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Piura-Perú.
- Paúcar, (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01- San Juan de Miraflores*, Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima-Perú.
- Paripancca, (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. Tesis de Maestría Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Peraltilla, M. (2010). *Guía para mejorar el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*, Lima. Perú: USAID.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2012). *Definición de procedimiento administrativo*. Recuperado de <https://definición.de/procedimiento-administrativo/>.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). D.S.N. 004-2013-PCM. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima-Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Resolución Ministerial 048. *Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. Lima-Perú.

- Requejo, R. (2020). *La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima -Perú.
- Reyes, O., y Oslund, F.S. (2014). *La teoría del bienestar y el óptimo de Pareto como problemas microeconómicos*. Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas. 2(3), 221.
- Riqueros, R (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- abril 2017*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Chimbote-Perú.
- Rocca, (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*, Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata, La Plata - Argentina.
- Rocha, G., Zaira, D., y Deza, S. (2017). *Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del ministerio de salud, ESSALUD y clínicas privadas de Chincha*. Tesis. Universidad Autónoma de Ica. Perú.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio. Murcia-España.
- Rosado, Ch. (2017). *Gestión institucional y simplificación administrativa en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Rucoba, R (2020) *“Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019”* Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima -Perú.
- Sandoval, D.M., Kevin Axel Díaz, K.A., Vásquez, M.A., Vásquez, P., Vera. L. M, y Yacarini,A.E. (2018). *Level of satisfaction of hospitalized users in the surgery service of the Lambayeque regional hospital*. REV.EXP.MED. (4)4, 138.

Seligman, M. (1998). *Failure to Escape Traumatic Shock*,

Sen y Naussbaum (1996). *Compilation of the text. Quality of life.*

Siancas, A.y Liza Soriano De Silva (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú.

Solís, A. (2018). *Simplificación Administrativa en la Dirección de Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana 2016*. Perú. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

Torres Samuel, M., y Vásquez Stanescu, C. L. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis*. Compendium, 57-76.

Trayter Jiménez, J. (2016). *Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención*. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, SSN 1133-4797, n. 47, p. 8-44.

Vanina, G. (2016). *Motivación del Personal en la Administración Pública*. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza-Argentina.

Zeithaml, V., y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México D.F. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Simplificación administrativa	Proceso eficaz y pertinente de los trámites procedimentales que la colectividad realiza ante la gestión gubernamental (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).	La variable ha sido operacionalizada considerando las dimensiones procedimientos administrativos, tecnologías de la información y conocimiento interno, valoradas a través de la aplicación de un cuestionario de 20 ítems.	Procedimientos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> -Se considera la reducción de los tiempos de atención y costos de los procedimientos. -Se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento -Se facilita el acceso a los usuarios del expediente en sus trámites -Las autoridades actúan con respecto a la constitución, la ley y el derecho -Se garantiza al administrado el derecho al debido procedimiento 	Ordinal
			Tecnologías de la información	<ul style="list-style-type: none"> -Se realizan servicios en línea -El portal web se organiza según necesidades del usuario -Cuentan con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos -El portal web ofrece información actualizada -En la atención del usuario se utilizan herramientas tecnológicas 	
			Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> -La entidad cumple con sus objetivos y metas -Se optimiza los recursos para la innovación y el mejoramiento continuo -Se establecen relaciones positivas con los usuarios -La entidad escucha a los usuarios. -La institución muestra capacidad de respuesta 	
			Conocimiento interno	<ul style="list-style-type: none"> -La entidad da a conocer sus objetivos y metas a los trabajadores -El personal que atiende al usuario cumple con el perfil requerido -Los administrados reconocen la organización interna de la institución -Los trabajadores se capacitan y reciben inducción para el puesto -El personal conoce los procedimientos y servicios administrativos 	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V2: Satisfacción de los usuarios	Valoración que efectúa el usuario en relación de un producto o servicio, en condición de respuesta a sus insuficiencias y perspectivas. (Riqueros,2017).	La variable ha sido operacionalizada considerando las dimensiones empatía, mejora continua, valoración de la satisfacción y los aspectos tangibles, valoradas a través de la aplicación de un cuestionario de 20 ítems.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Recibe orientación el usuario al gestionar los procedimientos. -Se proporciona trato amable y cortés a los usuarios -Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios -Los usuarios reciben trato preferente y equitativo -Participan recíprocamente los usuarios y trabajadores. 	Ordinal
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> -Se consideran los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio -Se brinda respuesta oportuna a los reclamos realizados -La entidad se preocupa por ofrecer un servicio de calidad -Se consideran actividades permanentes para mejorar el servicio -Los trabajadores muestran actitud positiva en la atención a los usuarios 	
			Valoración de la satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> -Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios -La entidad realiza seguimiento y evaluación a los resultados -Se percibe la calidad de los procedimientos y servicios -Se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios -Se consideran los aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios 	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> -La entidad facilita espacios físicos y adecuados a los usuarios -Existe infraestructura básica para facilitar acceso a personas adultas -Los administrados reciben atención preferencial de acuerdo a ley -Consideran señalización y mapa de riesgos como mediad de seguridad -Los trabajadores se presentan adecuadamente ante los usuarios 	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre simplificación administrativa

Apellidos y nombres:

.....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de la simplificación administrativa en el gobierno regional de Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles			
		Siempre	A veces	Nunca	
Variable 1: Simplificación administrativa					
Dimensión: Procedimientos administrativos					
1	Se considera la reducción de los tiempos de atención y costos de los procedimientos				
2	En la resolución de los procedimientos se aplican los principios de legalidad y del debido procedimiento.				
3	Los funcionarios facilitan el acceso a los usuarios del expediente generado en el trámite de su procedimiento				
4	Las autoridades administrativas actúan con respeto a la Constitución, la ley y al derecho				
5	Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativos				
Dimensión: Tecnologías de la información					
6	Se completa servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).				
7	El portal se aprecia organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.				
8	La entidad cuenta con los equipos, medios e instrumentos tecnológicos, para el desarrollo de los procedimientos.				
9	Los trabajadores utilizan herramientas tecnológicas en la gestión de los procedimientos				
10	El portal institucional ofrece información actualizada				

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable 1: Simplificación administrativa				
Dimensión: Calidad del servicio				
11	La institución se organiza para el cumplimiento oportuno de sus objetivos y metas			
12	Se optimiza los recursos para la innovación y mejoramiento continuo			
13	Se autoridad muestra capacidad de respuesta			
14	Se establecen relaciones positivas con los usuarios			
15	La entidad sabe escuchar a sus usuarios			
Dimensión: Conocimiento interno				
16	La entidad da a conocer sus objetivos y metas institucionales al personal			
17	El personal conoce los procedimientos administrativos			
18	El personal que atiende al usuario cumple con el perfil requerido.			
19	Los administrados reconocen la organización interna de la institución.			
20	El recurso humano se capacita y recibe inducción para el puesto.			

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

Apellidos y nombres:

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
Dimensión: Empatía				
1	Recibe orientación el usuario al gestionar un procedimiento			
2	La entidad proporciona a los usuarios condiciones favorables, trato amable y cortés.			
3	Los usuarios reciben trato preferente y equitativo			
4	El personal de la entidad se pone en el lugar de los usuarios			
5	Trabajadores y usuarios participan recíprocamente			
Dimensión: Mejora continua				
6	Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar el servicio			
7	Brinda respuesta oportuna la entidad a los reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios.			
8	La entidad realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad			
9	Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio			
10	Se aprecia una actitud positiva de los trabajadores cuando atienden a los usuarios			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
Dimensión: Valoración de la satisfacción				
11	Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios			
12	La entidad realiza el seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos			
13	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios en la entidad.			
14	Se realiza a medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua.			
15	La organización precisa los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios			
Dimensión: Aspectos tangibles				
16	Se facilita la atención de los usuarios en espacios físicos adecuados			
17	La entidad ha previsto la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso para adultos			
18	Se aprecia atención preferencial a quienes les corresponde por ley.			
19	Se considera como medida de seguridad para la atención al usuario la señalización y mapas de riesgos de la entidad.			
20	Los trabajadores se presentan adecuadamente ante los usuarios			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora.

Anexo 5: Cálculo del tamaño de la muestra

En la presente investigación, el cálculo del tamaño de la muestra se ha realizado mediante la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= muestra

Z = nivel de confianza: 95% = 1,96

p = probabilidad a favor: 50% = 0,5%

q = Probabilidad en contra: 50% = 0,5%

E = error de muestreo; 0,05

N = población

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 100}{0,05^2 (100-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,25 \times 100}{0,0025 (99) + 3,84 \times 0,25}$$

$$n = \frac{96}{0,25 + 0,96}$$

$$n = \frac{96}{1,21}$$

$$n = 79$$

Anexo 6: Constancia de validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Javier Valdiviezo Miranda, identificado con DNI N° 41380497, grado académico de Maestro, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.



Mg. Javier Valdiviezo Miranda
DNI 41380497
e-mail: javierym321@gmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cristina Zapata García, identificada con DNI N° 02610729, grado académico de Maestra, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.


Mg. Cristina Zapata García
DNI 02610729
e-mail: cristacia7@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Betsy Linn Vegas Serrano, identificada con DNI N° 02615474, grado académico de Doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.


Dra. Betsy Linn Vegas Serrano
DNI 02615474
e-mail: blvs@hotmail.com

Anexo 7: Confiabilidad del instrumento

[illegible]

Anexo 8: Autorización de la aplicación del instrumento



**GOBIERNO REGIONAL
PIURA**

*"Año de la Universalización de la Salud"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*

El que suscribe, Subgerente Regional de Desarrollo Institucional del Gobierno Regional de Piura, expide la siguiente:

AUTORIZACIÓN

*A la Lic.Adm., Yuly Armendia Pintado Morales, estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Piura, para que realice en esta sede regional el trabajo de investigación titulado **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA**, a quien se le debe ofrecer todas las facilidades del caso*

Se expide la presente a petición de la parte interesada para los fines correspondientes

Piura, 06 de mayo del 2020.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
Sub Gerente Regional de Desarrollo Institucional- GRPPAT

Econ. JUAN AUSBERTO ATO MORALES
Sub Gerente Regional

Anexo 9: Data de procesamiento de la información

Variable 1: Simplificación administrativa																																			
Dimensión: Procedimientos administrativos									Dimensión: Tecnologías de la información									Dimensión: Calidad del servicio									Dimensión: Conocimiento interno								
P	i1	i2	i3	i4	i5	Escala			i6	i7	i8	i9	i10	Escala			i11	i12	i13	i14	i15	Escala			i16	i17	i18	i19	i20	Escala					
						1	2	3						1	2	3						1	2	3						1	2	3	1	2	3
1	1	1	1	2	2	1			1	1	2	2	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
2	1	1	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
3	1	2	1	1	2	1			2	1	2	1	1	1			3	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
4	2	1	1	2	1	1			3	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1					
5	2	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	1	2	2	1	1					
6	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	2	2	1	1			3	1	1	1	1	1					
7	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
8	2	1	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
9	3	3	3	3	3			3	2	2	1	2	2		2		3	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1					
10	3	1	1	1	1	1			3	3	3	2	3			3	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	2	1					
11	3	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1					
12	1	1	1	1	3	1			1		2	2	2		2		2	1	2	1	1	1			2	1	1	1	1	1					
13	2	1	2	1	1	1			1	2	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	1	2	2		2				
14	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3			
15	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	1		2		2	3	3	3	3			3			
16	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	3	3	3	3		3		1	1	1	1	1	1					
17	1	2	1	1	2	1			2	2	1	1	1	1			1	2	2	1	1	1			2	2	1	1	1	1					
18	2	1	1	2	1	1			2	2	2	2	1		2		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
19	1	1	1	1	2	1			3	3	3	3	3			3	2	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1					
20	3	1	1	1	1	1			1	3	3	3	3			3	3	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
21	2	2	2	1	2		2		1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3			
22	1	1	2	2	1	1			2	2	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			2	1	2	1	1	1					
23	1	1	1	1	1	1			1	2	1	2	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
24	1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	2	1	2	1	1	1			1	2	1	1	1	1					
25	2	1	2	1	1	1			1	1	2	1	1	1			1	2	1	2	1	1			1	2	1	1	1	1					
26	1	2	1	2	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	2	1					

P: Participante. i: ítem. 1(Nunca). 2(A veces). 3(Siempre)

Data de procesamiento de la información

Variable1: Simplificación administrativa																																					
Dimensión: Procedimientos administrativos									Dimensión: Tecnologías de la información									Dimensión: Calidad del servicio									Dimensión: Conocimiento interno										
P	i1	i2	i3	i4	i5	Escala			i6	i7	i8	i9	i10	Escala			i11	i12	i13	i14	i15	Escala			i16	i17	i18	i19	i20	Escala							
						1	2	3						1	2	3						1	2	3						1	2	3	1	2	3		
27	1	1	1	2	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	1	2	2	2		2						
28	1	2	2	1	1	1			2	2	2	2	1		2		2	1	2	1	1	1			1	2	1	1	1	1							
29	2	1	1	1	2	1			1	1	1	2	2	1			1	1	1	2	2	1			2	1	2	1	1	1							
30	3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	2	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1							
31	2	2	2	2	2		2		2	2	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		3	1	1	1	1	1							
32	1	2	2	2	1		2		3	1	1	1	1	1			2	1	2	1	1	1			1	2	2	2	2	2		2					
33	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3					
34	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1							
35	1	2	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1							
36	3	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	3	1			2	2	2	2	2	2		2					
37	1	1	1	1	3	1			3	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1							
38	2	1	2	1	2		2		1	1	1	1	2	1			2	1	2	1	1	1			2	2	1	1	1	1							
39	2	2	2	2	2		2		2	1	1	2	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	2	1							
40	1	1	1	1	1	1			1	2	1	1	2	1			3	3	3	3	3		3		1	1	1	1	1	1							
41	2	1	1	1	2	1			2	2	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		2	2	2	2	2	2		2					
42	3	3	3	3	3			3	3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3					
43	2	2	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1							
44	3	2	3	3	2			3	2	3	3	3	3			3	2	2	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1							
45	1	2	2	1	1	1			1	3	3	3	3			3	3	1	1	1	1	1			1	3	3	3	3			3					
46	1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	2	3	3	3	3		3		3	3	3	3	3			3					
47	2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	2	1	1	1	1							
48	3	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1							
49	2	2	1	1	1	1			1	1	1	2	1	1			2	2	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1							
50	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1							
51	1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	2	1	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1							
52	2	2	1	1	1	1			1	2	1	2	1	1			2	2	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1							

P: Participante. i: ítem. 1(Nunca). 2(A veces). 3(Siempre)

Data de procesamiento de la información

Variable1: Simplificación administrativa																																			
Dimensión: Procedimientos administrativos									Dimensión: Tecnologías de la información							Dimensión: Calidad del servicio							Dimensión: Conocimiento interno												
P	i1	i2	i3	i4	i5	Escala			i6	i7	i8	i9	i10	Escala			i11	i12	i13	i14	i15	Escala			i16	i17	i18	i19	i20	Escala					
						1	2	3						1	2	3						1	2	3						1	2	3	1	2	3
53	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
54	2	1	1	1	2	1			2	1	1	1	1	1	1			2	1	2	1	1	1			2	2	1	1	1	1				
55	3	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2			
56	1	1	1	1	3	1			2	2	2	2	2		2			2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
57	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1				
58	2	2	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	2	1	2	2	2	2			2	3	1	1	1	1	1				
59	1	1	1	2	2	1			1	2	2	2	2		2			2	2	2	2	2			2	2	1	1	1	1	1				
60	1	2	1	2	1	1			1	2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	2	1			2	2	2	2	2	2		2		
61	2	1	1	2	1	1			1	1	1	2	2	1				3	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3		
62	2	2	2	2	2		2		1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	2	1			1	3	3	3	3	3			3	
63	3	2	2	2	2		2		2	2	2	2	2		2			1	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
64	1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
65	1	2	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	1		2			
66	3	1	1	1	1	1			1	3	3	3	3	3			3	2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	3	1				
67	2	1	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			2	1	2	1	1	1			2	1	2	1	1	1				
68	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
69	2	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
70	2	2	2	2	1		2		1	1	1	1	3	1	1			2	2	2	2	2	2			2	1	1	1	1	1	1			
71	3	3	3	3	1			3	2	1	1	2	1	1	1			3	3	3	3	3	3			3	2	1	1	1	2	1			
72	1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2	2		2		3	1	3	3	3	3			3	1	1	1	1	2	1			
73	3	1	1	1	1	1			1	1	1	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
74	2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1				
75	1	1	2	2	1	1			2	2	2	2	2	2		2		2	1	2	1	1	1			3	1	1	1	1	1				
76	1	1	1	1	1	1			1	2	2	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
77	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	3	1			2	1	2	1	1	1				
78	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	3	1	1	1	1				
79	1	2	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				

P: Participante. i: ítem. 1(Nunca). 2(A veces). 3(Siempre)

Data de procesamiento de la información

Variable 2: Satisfacción de los usuarios																																			
Dimensión: Empatía									Dimensión: Mejora continua									Dimensión: Valoración de la satisfacción									Dimensión: Aspectos tangibles								
P	i1	i2	i3	i4	i5	Escala			i6	i7	i8	i9	i10	Escala			i11	i12	i13	i14	i15	Escala			i16	i17	i18	i19	i20	Escala					
						1	2	3						1	2	3						1	2	3						1	2	3	1	2	3
1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
2	2	1	1	1	2	1			1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
3	1	2	2	2	2		2		2	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
4	1	1	2	2	1	1			2	2	2	2	2		2		1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	1		2				
5	1	1	1	1	3	1			2	2	2	2	2		2		1	1	1	1	1	1			2	2	2	1	1		2				
6	2	1	1	2	1	1			1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
7	2	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
8	2	2	2	2	2		2		2	2	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			2	1	2	2	2		2				
9	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		2	2	2	2	2		2				
10	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		3	2	2	2	2		2				
11	2	1	1	2	1	1			3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
12	1	1	1	1	1	1			1	3	3	3	3			3	2	2	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
13	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
14	3	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	1	2	1	1	1	1					
15	2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	2	1			2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
16	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			2	1	2	1	1	1			2	1	1	1	1	1					
17	3	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3			
18	2	2	2	2	2		2		3	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3			
19	3	3	3	3	3			3	2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3			
20	1	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1			1	1	2	2	1	1			1	3	3	3	3			3			
21	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
22	2	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	1	2	2	2		2				
23	2	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			2	1	1	2	1	1			2	2	2	2	1		2				
24	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
25	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			2	1	2	2	2		2				
26	2	1	1	1	1	1			1	2	1	2	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				

P: Participante. i: ítem. 1(Nunca). 2(A veces). 3(Siempre)

Data de procesamiento de la información

Variable 2: Satisfacción de los usuarios																																			
Dimensión: Empatía									Dimensión: Mejora continua									Dimensión: Valoración de la satisfacción									Dimensión: Aspectos tangibles								
P	i1	i2	i3	i4	i5	Escala			i6	i7	i8	i9	i10	Escala			i11	i12	i13	i14	i15	Escala			i16	i17	i18	i19	i20	Escala					
						1	2	3						1	2	3						1	2	3						1	2	3	1	2	3
27	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
28	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
29	2	1	2	1	1	1			2	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			2	1	2	2	2		2				
30	3	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			2	1	2	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
31	2	2	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
32	1	1	2	2	1	1			2	2	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		1	2	2	2	2		2				
33	2	2	2	2	2		2		2	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1					
34	2	2	2	2	2		2		2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
35	3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1					
36	3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1					
37	1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		2	1	1	1	1	1			1	1	2	1	1	1					
38	2	1	1	1	1	1			1	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					
39	3	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	2	2	1	1			3	3	3	3	3			3			
40	1	2	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	2	2	1	1			1	3	3	3	3			3			
41	2	2	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	1	3	3	3			3			
42	1	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3			
43	3	3	3	3	3			3	2	2	2	2	2		2		2	2	1	1	1	1			3	3	3	3	3			3			
44	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
45	2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	3	1			2	2	2	2	2		2				
46	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			2	1	2	2	2		2				
47	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
48	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	3	1			1	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
49	2	2	1	1	1	1			1	1	2	2	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				
50	2	1	1	1	1	1			2	1	2	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2				
51	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			1	1	2	2	1	1			2	2	2	2	2		2				
52	3	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2				

P: Participante. i: ítem. 1(Nunca). 2(A veces). 3(Siempre)

Data de procesamiento de la información

Variable 2: Satisfacción de los usuarios																																			
Dimensión: Empatía									Dimensión: Mejora continua									Dimensión: Valoración de la satisfacción									Dimensión: Aspectos tangibles								
P	i1	i2	i3	i4	i5	Escala			i6	i7	i8	i9	i10	Escala			i11	i12	i13	i14	i15	Escala			i16	i17	i18	i19	i20	Escala					
						1	2	3						1	2	3						1	2	3						1	2	3	1	2	3
53	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1				
54	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			
55	2	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1	1			1	2	2	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1			
56	3	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1			
57	2	1	1	2	1	1			2	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			
58	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			
59	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			1	3	3	3	3	3		3	
60	1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2	2		2		2	2	2	2	2	2		2		3	3	3	3	3		3		
61	2	2	2	2	2		2		2	2	2	2	2	2		2		2	2	2	2	2	2		2		3	1	3	3	3		3		
62	1	2	2	2	2		2		2	2	1	1	1	1	1			1	2	2	1	1	1	1			3	3	3	3	3		3		
63	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		
64	2	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2		
65	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1	1			1	2	1	1	1	1	1			3	3	3	1	1		2		
66	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3	3		3		3	3	3	1	1		2		
67	3	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			3	3	3	3	3	3		3		3	3	3	1	1		2		
68	2	2	2	2	2		2		3	3	3	3	3	3		3		1	1	1	1	2	1			3	3	1	2	1		2			
69	2	2	2	2	2		2		3	3	3	3	3	3		3		2	1	1	1	1	1			3	3	1	2	1		2			
70	3	3	3	3	3			3	1	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			1	2	1	3	3		2		
71	3	3	3	3	3			3	2	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			1	2	1	3	3		2		
72	1	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1	1			1	1	2	3	3		2		
73	2	1	2	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			1	2	1	1	1	1	1			3	3	1	2	1		2		
74	1	2	2	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		
75	3	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			1	2	2	2	2		2		
76	2	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1	1			2	2	2	2	2		2		
77	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			1	2	1	1	1	1	1			3	3	2	1	1		2		
78	2	2	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			2	1	1	1	1	1	1			3	3	3	1	1		2		
79	2	1	1	1	1	1			2	2	1	1	1	1	1			3	1	1	1	1	1	1			3	3	3	1	1		2		

P: Participante. i: ítem. 1(Nunca). 2(A veces). 3(Siempre)

Otros anexos

	N	Varianza
item1	20	.674
item2	20	.674
item3	20	.568
item4	20	.555
item5	20	.579
item6	20	.682
item7	20	.471
item8	20	.642
item9	20	.568
item10	20	.568
item11	20	.568
item12	20	.589
item13	20	.555
item14	20	.724
item15	20	.555
item16	20	.555
item17	20	.576
item18	20	.589
item19	20	.471
item20	20	.724
		11.889
SUMA	20	131.895
N válido (por lista)	20	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.958	20